

**PENGARUH BIAYA KUALITAS TERHADAP  
PENDAPATAN PLN SETELAH ISO 900:2000 PERIODE  
2004-2011  
(Studi pada PT. PLN (Persero) APJ Malang)**

**S K R I P S I**



Oleh :

**WIEKKA CHRISTIANA ANDIKA**

NIM : 08510123

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG**

**2012**

**PENGARUH BIAYA KUALITAS TERHADAP  
PENDAPATAN PLN SETELAH ISO 900:2000 PERIODE  
2004-2011  
(Studi pada PT. PLN (Persero) APJ Malang)**

**S K R I P S I**

Diusulkan untuk Penelitian Skripsi  
Program Sarjana (S-1) pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Negeri (UIN)

Maulana Malik Ibrahim

Malang



Oleh :

**WIEKKA CHRISTIANA ANDIKA**

NIM : 08510123

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG**

**2012**

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertandatangan di bawah ini saya :

Nama : Wiekka Christiana Andika

NIM : 08510123

Alamat : Jl. Plaosan Barat No. 64 Blimbing Malang

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

**PENGARUH BIAYA KUALITAS TERHADAP ENDAPATAN  
SETELAH ISO 9001:2000 (Study Pada PT. PLN (Persero) APJ Malang  
Periode 2004-2011)**

adalah hasil karya saya sendiri, bukan “ **duplikasi** “ dari karya orang lain. Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “ **klaim** “ dari pihak lain, bukan menjadi tanggungjawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 23 Maret 2012

Hormat saya,

Wiekka Christiana Andika

NIM: 08510123

## Halaman Persembahan

*Teriring do'a dan rasa syukur yang teramat dalam kepada Allah*

*SWT, ku persembahkan karya ini kepada:*

*Kedua Orang Tua Saya, Ayahanda Suhandi dan Ibunda Nur*

*Hayati tercinta yang*

*telah mengasuh, membimbing dan banyak berkorban.*

*Kedua Kakak dan Adikku yang aku sayangi*

*Bapak Feri selaku pembimbing terima kasih atas bantuan dalam*

*penyelesaian dalam penyelesaian skripsi ini*

*Buat sahabat dekatku Siti Nurfaizah terima kasih atas*

*bantuannya selama ini*

*dan seluruh teman-temanku (Ismi, Titi, Mala, dan Andikha) yang*

*membantu dan memotivasi hingga skripsi ini selesai.*

*Semoga rahmat Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang*

*selalu mengiringi mereka.*

*Amin*

## MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٨﴾

*Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,  
Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu Telah  
selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang  
lain.*

*Dan Hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu mengharap.*

*(Qs. Al- Insyirah (94) : 5 – 8)*

*Pemenang tidak mewakili waktu untuk menyalakan dan bangga,  
karena seorang pemenang terlalu sibuk mempersiapkan diri untuk menghadapi  
tantangan berikutnya.*

*(Thomas A. Edison)*

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualalaikum Wr. Wb

Alhamdulillah segala puji kehadiran Allah SWT, karena dengan ridho dan ma'unaNya akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Sholawat dan salam tetap terlimpah curahkan kepada utusan-Nya tercinta dan terkasih, junjungan kita Rasulullah SAW dan seluruh pengikutnya yang dengan jiwa sucinya penuh pengorbanan dan keikhlasan telah membimbing dan menuntun umatnya ke jalan yang penuh pengorbanan dan keikhlasan telah membimbing dan menuntun umatnya kejalan yang penuh cahaya ilmu yang di Ridhoi oleh Allah SWT dan sentiasa istiqomah berjuang menegakkan Islam dan kembali untuk malanjutkan kehidupan Islam hingga akhir jaman.

Adapun pembuatan skripsi ini adalah sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Negri(UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik penyajian data maupun sistematika penulisannya. Untuk itu peneliti mengharapkan adanya saran dan kritikan yang membangun demi sempurnanya skripsi ini.

Penyelesaian skripsi ini tentunya tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan, dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terimah kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Imam Suprayogo, selaku Rektor Universitas Islam negri Maulana Malik Ibrahim Malang.

2. Bapak Dr. HA. Muhtadi Ridwan, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Dr. Achmad Sani Supriyanto, SE, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Islam Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Hj. Meldona, SE.,MM.,Ak Selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar serta rela kehilangan waktunya untuk memberikan dorongan serta membimbing penulisan skripsi ini hingga selesai.
5. Seluruh Dosen Universitas Islam Negri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, khususnya dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya selama penulis menjadi mahasiswa.
6. Buat Ayah dan Ibunda tercinta (Suhandi dan Nurhayati) serta kakak dan adik saya ( Dina Andika, Shindju Ferry Andika dan Achmad Rizky Ludvy Andika) yang tiada henti-hentinya mendo'akan dan memotivasi, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan lancar dan baik.
7. Bapak Rudi Selaku bagian SDM PT. PLN APJ Malang yang telah memberikan izin peneltian dan membantu mengumpulkan data-data peulis.
8. Bapak Feri Asmoro Hermanto Selaku Pembing selama melakukan penelitian pada PT. PLN (Persero) APJ Malang.
9. Seluruh staf dan karyawan PT. PLN (Persero) APJ Malang yang senantiasa membantu dalam penyusunan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat (Yogi, Faiza, Ismy, Mala, Titi, Andhika, Rere, Suhartin, Qiqi, Leni) seperjuanganku angkatan 2008 yang senang tiasa memberikan

motivasi dan penyemangat bagi penulis. Semoga kita menjadi yang terbaik.

11. Teman-teman (Laras, Mas Bayu, Siswa dan Oka) yang ikut memotivasi dan membantu dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

12. Serta semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah melindungi dan memberikan anugerah mereka semua, karena hanya kepada-Nya kita meminta. Akhirnya, peneliti berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat dan menambah khasanah ilmu pengetahuan. Amin.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Malang, 23 Maret 2012

Peneliti



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
ABSTRAK (3 bahasa: Indonesia, English, Arabic).....	xviii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Peneliti .....	9
1.5 Batasan Penelitian .....	9

### **BAB II KAJIAN TEORI**

2.1 Hasil- Hasil Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Kajian Teoritis.....	16
2.2.1Biaya Kualitas .....	16
2.2.1.1 Definisi Kualitas.....	16
2.2.1.2 Pengertian Biaya Kualitas .....	17
2.2.1.3 Jenis-jenis Biaya Kualitas .....	18
2.2.1.4 Manfaat Manajemen Kualitas .....	21
2.2.1.5 Kualitas Pelayanan (Jasa) .....	25
2.2.2 ISO .....	33

2.2.2.1 Pengertian ISO .....	35
2.2.2.2 Pengertian ISO 9001:2000 .....	35
2.2.2.3 Seri ISO .....	35
2.2.2.4 Model Proses ISO 9001:2000 .....	37
2.2.3 Laporan Keuangan.....	39
2.2.3.1 Pengertian Laporan Keuangan .....	39
2.2.3.2 Jenis-jenis Laporan Keuangan .....	40
2.2.3.3 Tujuan Laporan Keuangan.....	41
2.2.3.4 Kualitas Laporan Keuangan.....	42
2.2.4 Laporan Biaya Kualitas .....	43
2.2.4.1 Pengertian Laporan Biaya Kualitas.....	43
2.2.4.2 Kegunaan Biaya Kualitas.....	43
2.2.4.3 Keefektifan Biaya Kualitas .....	44
2.2.5 Pendapatan .....	45
2.2.5.1 Pengertian Pendapatan .....	45
2.2.5.2 Pengidentifikasi Transaksi .....	45
2.2.5.3 Jenis-jenis Pendapatan .....	48
2.2.5.4 Pendapatan dalam Kajian Islam .....	49
2.3 Kerangka Konsep .....	53
2.4 Hipotesis .....	53

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Lokasi Penelitian .....	54
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	54\
3.3 Data dan Sumber Data.....	54
3.4 Teknik dan Pengumpulan Data.....	56
3.5 Devinisi Operasional Variabel.....	57
3.6 Model Analisis Data .....	60
3.6.1 Uji Asumsi Klasik .....	60
3.6.2 Uji Hipotesis .....	60

#### **4.1 PAPARAN DATA dan PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

4.1 Paparan Hasil Penelitian .....	65
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	65
4.1.2 Lokasi Perusahaan .....	68
4.1.3 Arti dan Makna Logo .....	68
4.1.4 Bidang Usaha .....	70
4.1.5 Tujuan Perusahaan .....	71
4.1.6 Visi, Misi, dan Motto .....	71
4.1.7 Stuktur Organisasi Perusahaan .....	71
4.1.8 Data Biaya Kualitas dan Pendapatan .....	72
4.2 Analisis Data .....	82
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	95
4.3.1 Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Pendapatan Secara Simultan .....	95
4.3.2 Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Pendapatan Secara Parsial .....	98
4.3.3 Biaya Pencegahan yang Dominan .....	108

#### **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	111
5.2 Saran .....	113

#### **DAFTAR PUSTAKA..... 114**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.2	: Definisi Operasional .....	57
Tabel 3.3	: Durbin Waston.....	61
Tabel 4.1	: Jumlah Pelanggan.....	70
Tabel 4.2	: Biaya Pencegahan.....	77
Tabel 4.3	: Biaya Penilaian.....	78
Tabel 4.4	: Biaya Kegagalan Internal .....	79
Tabel 4.5	: Biaya Kegagalan Ekternal .....	80
Tabel 4.6	: Pendapatan.....	81
Tabel 4.7	: Pasang Baru Gratis .....	82
Tabel 4.8	: Uji Normalitas .....	83
Tabel 4.9	: Uji Multikolinearitas .....	84
Tabel 4.10	: Uji Heteroskedastisitas .....	86
Tabel 4.11	: Uji Autokorelasi .....	88
Tabel 4.12	: Uji regresi Secara Parsial.....	88
Tabel 4.13	: Uji Hipotesis I (Uji F).....	90
Tabel 4.14	: Uji Hipotesis II .....	91
Tabel 4.15	: Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ).....	93
Tabel 4.16	: Uji Coefficient.....	94
Tabel 4.17	: Uji Hipotesis 3.....	95

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 : Kerangka Konsep.....	53
Gambar 4.1: Stuktur Organisasi.....	74

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 2 : Sertifikasi ISO

Lampiran 3 : Biaya Pencegahan

Lampiran 4 : Biaya Penilaian

Lampiran 5 : Biaya Kegagalan Internal

Lampiran 6 : Biaya Kegagalan Eksternal

Lampiran 7 : Pendapatan

]Lampiran 8 : Hasil Uji SPSS

Lampiran 9 :Laporan Keuangan PLN

Lampiran 10 : Daftar Riwayat Peneliti

Lampiran 11 : Bukti Konsultasi

## ABSTRAK

Andika, Wiekka Christiana. 2012 SKRIPSI. Judul : Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Pendapatan PLN Setelah ISO 9001:2000 periode 2004-2011 (Studi Pada PT. PLN (Persero) APJ Malang)  
Pembimbing : Hj. Meldona, SE.,MM.,Ak  
Kata Kunci : Biaya Kualitas dan Pendapatan

---

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh variabel independent (biaya kualitas) terhadap variabel dependen (pendapatan). Dari hasil uji T untuk biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal berpengaruh secara signifikan terhadap pendapatan. Dari hasil uji F untuk biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal dapat disimpulkan bahwa biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal berpengaruh signifikan terhadap pendapatan. Dan biaya pencegahan adalah variable yang paling dominan mempengaruhi pendapatan.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Untuk menguji persamaan regresi digunakan uji asumsi klasik: multikolineritas, autokorelasi, heteroskedastisitas serta untuk menguji hipotesis pertama digunakan uji F. Untuk menguji hipotesis kedua digunakan uji t. Sedangkan untuk hipotesis ketiga dengan cara mengkuadratkan nilai zero order.

Dari hasil analisa regresi diperoleh persamaan regresi linier berganda yang nilainya,  $Y = -3,704 + 0,628X_1 + 0,205X_2 + 0,608X_3 + 0,350X_4$ , persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa pengaruh biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal terhadap pendapatan adalah positif yang berarti kenaikan biaya kualitas akan mengakibatkan kenaikan pula terhadap pendapatan. Hasil uji koefisiensi determinasi (Kd) menunjukkan bahwa biaya kualitas memiliki kontribusi terhadap pendapatan sebesar 38,5% sedangkan sisanya sebesar 61,5% dipengaruhi faktor selain biaya kualitas.

## ABSTRACT

Andika, Wiekka Christiana. 2012. THESIS. Title: “ Effect of Quality Cost Against Income PLN After ISO 9001:2000 period 2004-2011 (Studies in PT. PLN (Persero) APJ Malang)”

Advisor : Hj. Meldona, SE.,MM.,Ak

Keyword: quality cost, income

---

This is an empirical research to determine the influence of the independent variable (quality cost) to the dependent variable (income). A T-test on prevention cost, valuation cost, internal failure cost, and external failure cost showed significant influence on income. An F-test for the on prevention cost, valuation cost, internal failure cost and external failure cost also showed significant influence on income. And the cost of prevention is the most dominant variable an impact on earnings.

Analysis tools used in this study were multiple linear regression. Regression equation used to test the assumptions of classical test: multikolineritas, autocorrelation. heteroscedasticity as well as to test the first hypothesis test is used F. To test the second hypothesis used the t test. As for the third hypothesis by menguadratkan value of zero order.

Regression analysis was done using the multiple linear regression equation,  $Y = -3.704 + 0.628 X_1 + 0.205 X_2 + 0.608 X_3 + 0.350 X_4$ . Regression analysis showed positive that prevention cost, valuation cost, internal failure cost and external failure cost had a positive influence on income, which indicates that increasing cost had positive influence on income. A coefficient determination test (Kd) showed that 38,5% of qualitybcost contributes to income, the remaing 61,5% is influence by factors other than cost of quality.



## التخليص

. و، 2012 الأطروحة. عنوان: "تأثير تكاليف الجودة ضد الدخل بعد فترة 2004-2011 ISO 9001:2000 (دراسات في حزب العمال. PLN أبو بكر زين العابدين مالانغ (Persero))"  
المستشار: الحاج. Meldona، SE، MM، آك.  
مفتاح الكلمات: تكلفة الجودة، والدخل.

---

هذه الدراسة تهدف إلى توفير أدلة تجريبية على تأثير المتغيرات independent (تكلفة الجودة) من المتغير التابع (الدخل). نتائج اختبار T لتغطية تكاليف الوقاية، وتكاليف التقييم، وتكاليف الفشل الداخلي وتكاليف الفشل الخارجي تؤثر تأثيرا كبيرا على الأرباح. ويمكن من نتائج اختبار F لتكاليف الوقاية، وتكاليف التقييم، وتكاليف الفشل الداخلي وتكاليف الفشل الخارجي أن نخلص إلى أن تكلفة تكاليف الوقاية من تقييم، وتكاليف الفشل الداخلي وتكاليف الفشل الخارجي له تأثير كبير على الدخل. تحليل الانحدار للنتائج التي تم الحصول عليها من قبل العديد من معادلة الانحدار الخطي،  $Y = -3.704 + 0.628X_1 + 0.205X_2 + 0.608X_3 + 0.350X_4$ ، معادلة الانحدار تشير إلى أن تأثير تكاليف الوقاية، وتكاليف التقييم، وتكاليف الفشل الداخلي وتكاليف الفشل الخارجي إلى الدخل وكان ستزيد إيجابي كبير في تكلفة الجودة يؤدي أيضا إلى زيادة في الدخل. نتائج الاختبار من تقرير (دك) معامل إلى أن تكلفة جودة ساهمت في الإيرادات من 38.5% في حين أن تتأثر 61.5% الباقية من عوامل أخرى غير تكلفة الجودة.  
وتكلفة الوقاية هي المتغير الأبرز لها تأثير على أرباح معادلة الانحدار المستخدمة لاختبار. وكانت أدوات التحليل المستخدمة في هذه الدراسة الانحدار الخطي متعددة F، الارتباط الذاتي، متغاير التفاوت واستخدم لأول مرة لاختبار فرضية اختبار: الفرضيات من اختبار الكلاسيكية من الصفر النظام أما بالنسبة للفرضية الثالثة من حيث القيمة. لاختبار الفرضية الثانية استخدم اختبار تي